

## ABSTRAK

Dengan terus bertumbuhnya perkembangan teknologi, aktivitas perdagangan mulai melakukan inovasi dengan menyediakan layanan *online*. Di mana konsumen juga ditawarkan kemudahan dan keamanan dalam melakukan transaksi. Indomaret sendiri memiliki layanan *online* dalam bentuk aplikasi perangkat lunak digital yang menyediakan berbagai macam produk dan kebutuhan konsumen yaitu aplikasi Klik Indomaret yang merupakan toko *online* atau tempat belanja online Indomaret. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis korelasi antar variabel dari model kesuksesan DeLone dan McLean yang digunakan sehingga dapat mengetahui variabel mana saja yang berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan aplikasi Klik Indomaret dan menentukan kesuksesan aplikasi menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean. Selain itu, merekomendasikan variabel yang perlu diutamakan untuk dilakukan peningkatan dalam aplikasi Klik Indomaret.

Tahap penelitian pertama yaitu menentukan masalah dan ruang lingkup penelitian, lalu melakukan studi literatur, serta menentukan variabel dan indikator dari model DeLone dan McLean. Kemudian dilanjutkan dengan membuat rancangan kuesioner dan pembuatan hipotesis. Tahap kedua yakni melakukan penyebaran kuesioner dan pengolahan data yang didapat dari hasil kuesioner. Selanjutnya pada tahap ketiga melakukan analisis deskriptif, uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis. Pada tahap terakhir dilakukan pembahasan dan penarikan kesimpulan serta saran.

Hasil dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan model DeLone dan McLean diketahui bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Sementara rekomendasi peningkatan yang dapat dilakukan agar menjadi aplikasi yang sukses yaitu dengan meningkatkan indikator personalisasi dan keamanan pada variabel kualitas informasi, ketersediaan dan keandalan pada variabel kualitas sistem, empati dan daya tanggap pada variabel kualitas layanan, jumlah kunjungan dan jumlah transaksi pada variabel penggunaan, serta pembelian berulang dan kunjungan berulang pada variabel kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** DeLone dan McLean, Klik Indomaret, kesuksesan aplikasi